

ธนภณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่นำผู้ป่วยมาให้บริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นญาติของผู้ป่วย จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า

1. ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าต่อไปนี้ ในด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพสมรสแล้ว มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยเป็นสามี ภรรยา

2. ญาติผู้ป่วยที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ญาติผู้ป่วยที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ญาติผู้ป่วยที่มีประเภทผู้ป่วยในความดูแล แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษา ฟันฟู และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thanapon Promyom. (2009). **Satisfaction of Patients' Relatives towards Quality of Physical Treatment at Ang Thong Hospital.** An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Associate Professor Lamyong Plangklang.

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study personal factors of patients' relatives taking the patients for physical treatment at Ang Thong Hospital; 2) investigate satisfaction levels of the relatives towards the quality of physical treatment at Ang Thong Hospital; and 3) compare the satisfaction levels of the relatives towards the quality of physical treatment classified by the personal factors. The samples were 246 patients' relatives. The instrument was a questionnaire. The statistical analysis was employed using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD.

The findings are indicated as follows:

1. High levels of the relatives' satisfaction towards the quality of physical treatment at Ang Thong Hospital were revealed as a whole naming respectively: treatment, restoration, equipments and instruments, building and location, official in charge, time of services, and appointments.

2. Differences of the relatives' ages affected satisfaction levels towards the quality of physical treatment on building and location with statistically significant level of .05. The different relationship of the patients' relatives affected the satisfaction levels towards the quality of physical treatment on the treatment with statistically significant level of .05. Differences of the relatives with different patients in taking care of affected the satisfaction levels towards the quality of physical treatment on the treatment, the restoration, the building and location with statistically significant level of .05.